

REKOMENDACIJOS DĖL ELEKTRONINIŲ RYŠIŲ PASLAUGŲ NENUTRŪKSTAMO TEIKIMO UŽTIKRINIMO KARANTINO METU

2020-03-31

Vilnius

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – Tarnyba),

- atsižvelgdama į susiklosčiusią situaciją dėl plintančio COVID-19 viruso ir Lietuvoje paskelbtą karantiną;

- pripažindama, kad tinkamas, nenutrūkstamas elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikimas, siekiant kiek įmanoma labiau išvengti tiesioginio žmonių kontakto ir tokiu būdu apsaugoti žmonių sveikatą, šiuo metu visuomenei tapo itin svarbiu tiek komunikavimo, tiek darbo įrankiu;

- suprasdama, kad karantino metu, siekiant išvengti tiesioginių kontaktų, tam tikrais atvejais gali kilti problemų dėl elektroninių ryšių paslaugų vartotojų (toliau – vartotojai) sutartinių įsipareigojimų tinkamo vykdymo arba tam tikrų teisinių įpareigojimų ar vartotojų teisių įgyvendinimo;

- ir skatindama elektroninių ryšių paslaugų teikėjus užtikrinti, kad vartotojams būtų teikiamas ryšys tam, kad pastarieji turėtų galimybes komunikuoti, dirbti, mokytis arba, reikalui esant, išsikviesti pagalbą, **rekomenduoja** elektroninių ryšių paslaugų teikėjams (toliau – Operatoriai) vadovautis toliau išdėstytais **gairėmis**, siekiant, kad Lietuvoje paskelbto karantino metu būtų užtikrintas nenutrūkstamas paslaugų teikimas vartotojams ir pastarųjų teisių bei teisėtų interesų apsauga:

1. Mokėjimai už paslaugas: neapriboti ir (ar) nenutraukti paslaugų teikimo vartotojams, kurie dėl karantino laikinai neturi galimybės atsiskaityti fizinėse klientų aptarnavimo vietose, jei tai buvo vienintelė jiems prieinama atsiskaitymo forma, ir kurie pranešė apie susiklosčiusią situaciją iki susidarant skolai, bei suteikti vartotojams išsamią informaciją apie kitus galimus ir objektyviai prieinamus atsiskaitymo už paslaugas būdus bei kanalus.

2. Planų keitimas: imtis visų galimų priemonių, kad keičiant paslaugų/mokėjimo planus vartotojai neliktų be ryšio; nesant galimybės atidėti paslaugų/mokėjimo planų keitimo ir (ar) pratęsti atitinkamo proceso terminų, siekti užtikrinti vartotojams galimybę, jiems nesutinkant tęsti sutartinių santykių pasirenkant naują paslaugų/mokėjimo planą, perkelti telefono ryšio numerį į kito Operatoriaus tinklą nuotoliniu būdu.

3. Telefono ryšio numerio perkėlimas: imtis visų reikalingų techninių ir organizacinių priemonių, kad telefono ryšio numerių perkėlimo procesas būtų vykdomas išvengiant žmonių kontakto, t.y. nuotoliniu būdu, pavyzdžiui, sudarant galimybes vartotojams kreiptis ir perkėlimo proceso sąlygas, įskaitant SIM kortelės perdavimą, suderinti telefonu ar elektroniniu paštu, perduoti SIM kortelę per kurjerį ir kt.

4. Paslaugų perkėlimas: užtikrinti paslaugų perkėlimą, jei tam yra techninės galimybės ir atitinkama teisė vartotojui numatyta sutartyje, bendradarbiauti su vartotoju suderinant alternatyvius paslaugų teikimo sprendimus ar numatant individualius problemų sprendimų būdus, o jų nesant – užtikrinti vartotojams galimybę nutraukti sutartis.

5. Gedimų šalinimas: siekti, kad paslaugų teikimo sutrikimai būtų šalinami kaip įmanoma operatyviau, laikantis saugumo reikalavimų ir dedant pastangas neviršyti sutartyse su vartotojais numatytų terminų; esant techninėms galimybėms, užtikrinti paslaugų teikimo sutrikimų šalinimą nuotoliniu būdu, o esant būtinybei vykti į vartotojo namus – užtikrinti Operatorių atstovų saugų kontaktą su vartotoju.